

УДК 336.71

**О ДОВЕРИИ НАСЕЛЕНИЯ БАНКАМ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ:  
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ ПОДХОД**

**Синкевич Алина Ивановна, аспирант,  
Полесский государственный университет**  
Sinkevich Alina, Postgraduate Student, Polessky State University,  
A-Sinkevich@yandex.ru

**Аннотация.** На основе данных проведенного социологического исследования показано применение междисциплинарных подходов к оценке доверия банкам, в частности – слияния психологии, социологии и экономической науки в рамках поведенческой экономики, что позволит обозначить подходы к операционализации понятия «доверие банкам».

**Ключевые слова:** доверие, банк, банковский сектор, респондент, опрос.

Понятие «доверие», которое исследуется в психологии и социологии применительно к обществу в целом, еще недостаточно рассматривается в отношении к банковскому сектору. В современной Республике Беларусь доверие в банковском секторе приобретает не только теоретическое, но и практическое значение. В деятельности банковского сектора доверие выступает одним из наиболее значимых ресурсов для обеспечения эффективности функционирования коммерческих банков, а снижение либо утрата доверия в результате влияния локальных и глобальных факторов представляет собой существенную угрозу деятельности кредитных учреждений. Рост доверия между банками и клиентами, экономический рост характеризуются существенной взаимосвязью.

На современном этапе накоплен определенный мировой практический опыт оценки уровня доверия банкам, который, в основном, базируется на опросном методе исследования. Практика проведения опросов, применяемая в различных странах, использована в Республике Беларусь при исследовании феномена доверия банкам. В рамках социологического исследования Национального банка Республики Беларусь на тему «Глубинные факторы и механизмы формирования доверия к национальной валюте» разработан блок вопросов, касающихся изучения доверия банкам страны. Представляют интерес не столько традиционные для социологического исследования социально-демографические группы, сколько их вовлеченность в финансовую сферу, наличие потребительского опыта взаимодействия с банками, и уровень финансовой грамотности.

Методологическая основа, используемая при проведении данного исследования, синтезирует качественные и количественные этапы с применением стратегии погружения, предполагающей входение в проблематику исследования путем ее предварительного изучения в ходе качественного этапа, и позволяет соотнести представления исследователей предмете исследования с представлениями респондентов.

Качественным методом сбора и получения первичной социологической информации стало глубинное интервью, проведенное методом фокус-групп посредством непринужденной продолжительной (минимум 1 час) беседы профессионального исследователя и интервьюируемого, которые занимают позицию равноправных собеседников. Основная цель фокус-групп в данном этапе исследования заключалась в пилотаже методического инструментария, цель которого – выявить

недостатки бланка интервью (понимание формулировки вопроса, полнота предлагаемого списка вариантов ответа, равномерность наполняемости альтернатив, продолжительность опроса, получение дополнительных комментариев).

Главной особенностью глубинного интервью является практическое отсутствие рабочего сценария интервью (гайда), либо он носит исключительно рамочный характер, т. к. сама исследовательская ситуация должна подсказывать наилучшую формулировку вопроса. При проведении опроса интервьюерами были использованы психологические приемы ведения доверительной беседы, которые позволили «разговорить» собеседника, тем самым получить информацию из «глубин сознания». Подобное «соотношение взглядов» позволило избежать ситуации, в которой респондент имеет дело с набором суждений-ответов, составленных исследователями, экспертами в определенной области, исходя из их представлений о предмете исследования.

В качестве объекта качественного этапа исследования выступили взрослые (старше 18 лет) мужчины и женщины, имеющие разный социально-экономический статус, более половины из них на момент опроса откладывали сбережения. Предметом исследования были факторы и механизмы формирования доверия к национальной валюте и банкам.

Сбор эмпирических данных проводился в октябре 2021 года, география проведения исследования – г. Минск, средняя продолжительность глубинных интервью – 1 час 30 минут. Проведенные глубинные интервью позволили обозначить существующие проблемы в восприятии темы, что позволило скорректировать содержание и формулировку вопросов, их последовательность при разработке бланка интервью для количественного исследования.

В декабре 2021 года с целью апробирования социологического инструментария было проведено пилотажное исследование. В анкету были заложены вопросы, сформулированные с применением следующих технологий [1]:

- тестов ситуационных суждений (*Situational Judgement Tests*;
- тестов условного мышления (*Conditional Reasoning Tests*;
- методики принудительного выбора (*Forced Choice*) и байесовской сыворотки правды (*Bayesian Truth Serum*;
- анализ биографических данных (*Biodata*).

Участие в пилотажном исследовании приняли жители г. Минска – 25 чел., крупных городов – 7 чел., средних городов – 13 чел., малых городов – 12 чел., села – 1 чел.

В ходе исследования в январе 2022 года проводился полевой (количественный) этап по технологии. В качестве объекта исследования выступило взрослое население Республики Беларусь (16 лет и старше). Планируемая и достигнутая выборочная совокупность – 1500 респондентов (предельная ошибка выборки составляет  $\pm 2,53\%$  при доверительной вероятности 95%). Согласно поставленным целям исследования использовалась случайная стратифицированная выборка с проверкой квот по 2 параметрам (гендерный признак, возраст,) на последнем этапе. Полученная выборочная совокупность является репрезентативной по 7 регионам республики (6 областей и г. Минск), типу населенного пункта (город – 77,5%, село – 22,5%), а так же по величине населенного пункта.

Таким образом, получена репрезентативная выборка ответов для Республики Беларусь в соответствии с перечнем, состоящем из 38 вопросов анкеты.

Результаты проведенного социологического исследования в отношении доверия банкам позволили сделать следующие основные выводы:

1. По уровню доверия лидируют белорусские государственные банки, которым доверяют 72,2% респондентов. 53,2% опрошенных граждан высказались о доверии белорусским банкам II группы системной значимости. Менее всего, 48,9 % опрошенных белорусов – доверяют иностранным банкам.

2. Вопрос о роли государства в обеспечении благосостояния граждан косвенно связан с проявлением доверия банкам граждан нашей страны. В большей степени он показывает на наличие у групп опрашиваемых определенного локуса контроля, который свидетельствует о личной ответственности гражданина и роли государства в обеспечении его благосостояния.

Только 5,5% респондентов считают, что люди должны сами заботиться о себе и сами обеспечить себе нормальную жизнь без помощи государства. Более 70% респондентов считают, что государство должно обеспечивать нормальный уровень благосостояния всем гражданам и помощь всем, кто попал в трудное положение. Высокая доля таких респондентов свидетельствует о том, что в обществе доминирует локус контроля по экстеральному типу. Следовательно, можно считать, что формирование доверия банкам большей части граждан происходит через внешние источники информации и мнение окружающих.

3. Определенная доля респондентов имели негативный опыт взаимоотношений с банками Республики Беларусь, который также оказывает влияние на формирование доверия банкам. У 25% респондентов имелся опыт обесценивания своих сбережений и их невозврата в период распада СССР. В более поздние периоды кризисов негативный опыт потери сбережений наблюдался у 15% респондентов, а 24% из них столкнулись с проблемой мошеннического списания денег со своих счетов. Эти факторы оказывают отрицательное воздействие на проявление доверия банковскому сектору и являются векторами для усиления деятельности банков с целью формирования положительного имиджа.

4. Одними из наиболее надежных способов сохранения сбережений в белорусском обществе, являются сбережения, размещенные на счете в банке. Однако, данный способ получил невысокую оценку респондентов. Так, доля респондентов, имеющих опыт сохранности сбережений в виде банковских депозитов составляет в среднем 17%, однако в настоящее время доверяющих банкам хранение денежных средств составляет только 7% . При этом по мнению 21% граждан данный способ является надежным.

5. При размещении белорусских рублей на счет (депозит) в банке респонденты в первую очередь опасаются, что случится финансовый кризис в стране и не будет возможности забрать свои деньги из банка. Около 20% беспокоятся, что банк обанкротится или потеряет лицензию, вследствие чего потеряются деньги по вкладу и проценты, а также о том, что будет отсутствовать прибыль из-за инфляции и/или роста курса валют.

6. В случае возникновения ситуации банкротства банка в Республике Беларусь, в котором открыт счет в белорусских рублях, мнения белорусов по поводу возмещения разошлись: 26% считают, что ничего не возместят; 20% надеются на возмещение половины; 24% уверены в возмещении всего вклада; остальные затруднились ответить.

Анализ результатов глубинных интервью позволил выделить **ассоциативные категории**, с которыми респонденты связывают доверие банковскому сектору:

прозрачность информации о стоимости банковских продуктов и услуг; комплексность предлагаемых продуктов; безопасность данных и сохранность денежных средств; доходность вложений; соблюдение взятых на себя банком обязательств; профессиональные компетенции персонала.

В ходе анализа полученных результатов республиканского социологического исследования рассматривались следующие гипотезы в отношении доверия респондентов банкам:

1. При высоких показателях интернальности (внутреннем локусе контроля) респонденты демонстрируют более высокий уровень доверия банкам; при низких показателях интернальности уровень доверия респондентов банкам снижается. Данная гипотеза относится к вопросу "С какой из следующих точек зрения по поводу роли государства в обеспечении благосостояния граждан Вы могли бы скорее согласиться?" Если ответственность в большей степени перекладывается на государство, то респонденты будут максимально приближены к экстернальному типу, и воздействовать на их доверие банкам можно будет через правильную внешнюю информацию, особенно из авторитетных источников. Если респонденты замыкают ответственность на себе, воздействие на повышение доверия банкам возможно будет через повышение их собственной финансовой грамотности.

2. Доверие респондентов к государственным банкам имеет прямую зависимость от уровня доверия Национальному банку. Подтверждение гипотезы может рассматриваться как важное условие для формирования коммуникативной политики Национального банка, определяющего условия функционирования банковского сектора.

3. Доверие банкам имеет прямую зависимость от уровня финансовой грамотности респондентов.

Проверка гипотез осуществлялась с использованием статистического пакета SPSS (Statistical Package for the Social Science) для обработки и анализа данных количественных социологических данных [2]. Полученные в рамках социологического исследования количественные данные предварительно были сгруппированы и сформированы в таблицы сопряженности [3]. С целью выявления наличия либо отсутствия причинно-следственной связи между переменными оценка статистической значимости различий показателей таблиц проводилась по критерию согласия Пирсона (хи-квадрат). При наличии зависимости с целью определения тесноты связи был проведен расчет коэффициентов ранговой корреляции Спирмена [4].

Выводы, сформулированные в результате проведенных расчетов и анализа причинно-следственной связи между переменными были отражены в таблице:

Гипотеза	Значение Хи-квадрат	Значение ранговой корреляции Спирмена	Сила корреляционной связи	Итог проверки нулевой гипотезы
Гипотеза 1	0,02	+ 0,704	высокая	отклоняется
Гипотеза 2	0,085	- 0,38	слабая	не отклоняется
Гипотеза 3	0,01	+0,901	очень высокая	отклоняется

Таким образом, финансовая грамотность является ключевым условием формирования доверия банкам. При этом следует учитывать, что личная оценка степени (уровня) доверия банкам со стороны населения, и сам факт его проявления (не проявления), зафиксированный в его поведении, не всегда являются совпадающими категориями. Степень доверия клиентов складывается из множества его от-

дельных проявлений во взаимоотношениях с банками и зависит от их конкретных обстоятельств и форм. Количественное измерение уровня доверия через прокси-показатели реального поведения населения в рамках официальных данных статистики является на сегодняшний день актуальной задачей. Именно реальные действия членов общества при приобретении банковских продуктов и услуг имеют существенное воздействие на функционирование банковской системы государства.

### **Список использованных источников**

1. Анализ подходов к выявлению нерациональных факторов доверия к национальной валюте / А.И. Синкевич [и др.] // Банкаўскі веснік. – 2020. – № 10. – С. 3-21.
2. Наследов А. IBM SPSS Statistics 20 и AMOS: профессиональный статистический анализ данных. – СПб., 2013
3. Бююль А., Цеффель П. SPSS: искусство обработки информации. – М., 2005.
4. Измерение в социологии: учеб. пособие / А.П. Кулаков; Новосиб.гос. архитектур.-строит. ун-т. – Новосибирск : НГАСУ (Сибстрин), 2005.